

MODALITÉS - TÉLÉPHONIE LOCALE PAR VOIX SUR IP

Les présentes modalités s'appliquent au service de téléphonie locale offert sur la technologie voix sur protocole IP ou VoIP. Ces modalités font partie intégrante des modalités du Contrat-cadre - Services affaires et y sont assujetties.

1. DÉFINITIONS

1.1 Dans ces modalités, les termes suivants ont les sens suivants :

- a) « appareil ou appareil de téléphonie IP ou passerelle IP » veut dire tout appareil, incluant ses composantes comme des adaptateurs pour téléphone analogique, téléphone IP, ou tout autre appareil pour connexion de téléphonie IP;
- b) « service » veut dire le service fournissant une connexion téléphonique IP, ainsi que tous les services relatifs comme la messagerie vocale, qui permettent de faire ou de recevoir des appels téléphoniques par Internet à partir du, ou vers le, réseau téléphonique public;

1.2 Tous les autres termes utilisés dans les modalités qui sont des termes définis, mais qui n'ont pas été définis plus haut auront le sens leur étant attribué dans le Contrat-cadre - Services affaires.

2. TARIFS, FRAIS ET MÉTHODE DE CALCUL

2.1 Les frais d'appels interurbains internationaux faits en utilisant le Service seront facturés au tarif établi par Oricom Internet et publié sur le site Web d'Oricom Internet ou sur la Demande de service. Ces tarifs peuvent être changés de temps à autre à la seule discrétion d'Oricom Internet et seront publiés sur le site Web, sauf si mentionné sur la Demande de service.

2.2 La durée de chaque appel est arrondie à la minute supérieure et facturée en minute complète. Les frais de chaque appel sont arrondis au 0,01\$ supérieur. Tous les appels qui reçoivent une réponse sont facturés au minimum de 30 secondes. Oricom Internet se fie à la supervision automatisée des réponses pour déterminer si et quand un appel a été répondu. La supervision de réponse est le signal envoyé par le transporteur qui connecte l'appel pour indiquer le début de l'appel. La supervision de réponse est généralement reçue lorsque l'appel est répondu; cependant, la supervision de réponse peut aussi être générée par les systèmes de messagerie, les autocommutateurs privés (PBX) et les équipements d'aiguillage inter échange. Lorsqu'aucune réponse n'est détectée, la facturation commencera seulement trente (30) secondes après la composition du numéro et seulement si l'utilisateur n'a pas raccroché.

2.3 Les factures sommaires ou détaillées, si l'option est choisie dans le Demande de service, sont émises mensuellement et sont disponibles sur le site Web d'Oricom Internet à la section Zone client (www.oricom.ca).

2.4 Le détail des appels locaux et interurbains peut être consulté le site Web d'Oricom Internet à la section Zone client (www.oricom.ca) ou sur la facture détaillée le cas échéant.

3. APPAREIL DE TÉLÉPHONIE IP

3.1 Une passerelle IP (Appareil de téléphonie IP) est nécessaire afin de profiter du service de téléphonie locale par Voix sur IP. Cet appareil peut être acheté, loué ou fourni par le Client. Dans le cas d'achat ou de location, le Client accepte que l'appareil soit utilisable exclusivement en connexion avec le Service d'Oricom Internet. Le Client accepte de ne pas modifier ou altérer l'appareil d'aucune manière, incluant le changement du numéro de série ou de l'identifiant de l'appareil, de faire une réinitialisation d'usine ou d'altérer le micro logiciel d'une manière quelconque.

3.2 Dans le cas d'une location, l'appareil demeure en tout temps la propriété d'Oricom Internet Inc. Lorsque le Client résilie le service, il doit retourner l'appareil aux bureaux d'Oricom Internet. Des frais de DEUX CENT

CINQUANTE (250) dollars seront portés au compte du Client en cas de non-retour de l'appareil. Le Client convient en outre de le retourner, en bon état, à ses frais et risques. Le Client assume tous les risques de vol, d'endommagement, de destruction du matériel ainsi que les frais de communication jusqu'à ce qu'Oricom Internet reçoive le matériel. Toutes les obligations du Client en ce qui concerne l'appareil et tout autre matériel qui lui a été remis demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation du contrat dans la mesure requise par son exécution.

3.3 Si l'emballage qui contient l'appareil est visiblement endommagé lors de la réception, le Client doit noter le dommage sur la facture du transporteur et en garder une copie. Le Client doit conserver l'emballage original intact ainsi que tout le matériel inclus dans l'emballage et contacter le service à la clientèle d'Oricom Internet.

4. CONDITIONS TECHNIQUES

4.1 Pour utiliser le service, l'utilisateur doit avoir une connexion Internet haute vitesse. La bande passante nécessaire au minimum est de 64Kb dans chaque direction. Une passerelle IP est aussi nécessaire. Si le Client utilise un routeur, il prend toute la responsabilité concernant le fonctionnement du routeur, sa programmation, sa connexion à Internet et son efficacité à transmettre le trafic vocal. IP.

5. UTILISATION DU SERVICE

5.1 Un appel sera un appel local si le numéro appelé fait partie des numéros d'accès sans frais énumérés sur le site Web d'ORICOM. Tous les autres appels (sauf ceux faits à des clients d'ORICOM) seront considérés comme étant des appels interurbains et seront facturés au tarif indiqué sur le site Web d'ORICOM.

5.2 De façon générale, les appels composés à l'aide d'un numéro à 10 chiffres sont considérés comme étant des appels locaux.

5.3 Service 411 - Ce service est disponible et est facturé selon les tarifs indiqués sur le site Web d'ORICOM. Les tarifs peuvent faire objet de modifications sans préavis de la part d'ORICOM et à sa seule discrétion. Les tarifs sont publiés sur le site Web d'ORICOM à l'adresse www.oricom.ca, section «téléphonie IP».

5.4 Service d'annuaire pages jaunes - Il n'y a aucune inscription au service d'annuaire pages jaunes incluse avec le service.

6. LIMITES DU SERVICE

6.1 Numéro 900, 976 et autres - Le Service d'Oricom Internet peut ne pas accéder à certains numéros de téléphone spéciaux, mais n'étant pas limité à, des numéros 900 et 976. Oricom Internet se réserve le droit de limiter, à sa seule discrétion, la capacité du Client à appeler de tels numéros.

6.2 Interruption de service et détérioration due à une tierce personne - Le Client accepte et comprend que le Service ne fonctionnera pas en cas de panne d'électricité ou de panne du service Internet. De plus, du trafic excessif sur Internet peut mener à une perte de qualité et peut mener à une interruption du Service.

6.3 Interruption de service suite à la suspension du compte - Le Client accepte et comprend que si son compte est suspendu pour non-paiement ou pour tout non-respect de ce Contrat, le Service ne fonctionnera pas.

6.4 Pas un service de téléphonie traditionnelle - Le Client reconnaît, accepte et comprend que le Service ne soit pas un service de téléphonie traditionnelle. Des différences existent entre le service de téléphonie traditionnelle et le Service de téléphonie IP d'ORICOM. Le Service est sujet à une réglementation différente de la téléphonie traditionnelle et cela peut limiter ou affecter ses droits de réparation devant le CRTC.

6.5 Le Service de téléphonie IP d'ORICOM utilise, en tout ou en partie, l'Internet public et des réseaux tiers pour retransmettre la voix et autres communications. ORICOM n'est pas responsable pour toute perte relative

à la vie privée résultant de l'utilisation du Service.

7. SERVICE D'URGENCE ET 911

ORICOM offre un type de service 911 limité tel que défini ci-après. Lorsque le CLIENT compose le 911, l'appel est dirigé du réseau ORICOM vers un point de réponse 911 et ensuite vers le point de réponse de sécurité publique (PRSP) du secteur du CLIENT ou au personnel des services locaux d'urgence responsable pour l'adresse que le CLIENT a indiquée lors de son abonnement.

7.1 Le CLIENT accepte et comprend que lorsqu'il compose le 911 sur le compte de téléphonie IP d'ORICOM, il est entendu qu'il sera dirigé vers un centre d'appel qui le redirigera vers le fournisseur de services d'urgence local. L'appel ne sera pas dirigé vers les répartiteurs spécialement désignés pour recevoir les appels faits avec le service traditionnel du 911. ORICOM dépend de tiers pour la transmission de l'information sous-jacente à une telle répartition et par conséquent, ORICOM et ses fournisseurs déclinent toute responsabilité dans le cas où l'information ou la transmission seraient incorrectes. Ni ORICOM, ni son équipe de direction, ni ses employés ne peuvent être tenus responsables de toute réclamation, tout dommage ou toute perte, et par la présente, le CLIENT renonce à toute réclamation ou action en justice découlant de l'utilisation du service de composition du 911 ou reliées à son utilisation, à moins qu'il n'ait été prouvé que l'action ou l'omission étant liée à la réclamation, le dommage ou la perte ait été causée par une négligence, imprudence ou mauvaise conduite intentionnelle de la part d'ORICOM. Le CLIENT accepte de dédommager et de ne pas tenir ORICOM et ses fournisseurs responsables pour toute réclamation ou action en justice résultant de la mauvaise transmission des appels 911, y compris, mais ne se limitant pas à son incapacité à suivre les directives d'activation des appels 911 ou de mauvaises informations s'y rattachant.

L'incapacité à fournir correctement son adresse physique actuelle et l'emplacement de son Appareil de téléphonie IP en suivant les indications à partir du lien " Informations 911 " se trouvant dans la zone client du site Web www.oricom.ca, fera en sorte que toute composition du 911 sera dirigée vers le mauvais fournisseur local du service d'urgence.

7.2 Le CLIENT accepte et comprend que dans la configuration standard, le service de téléphonie IP et le service de composition du 911 ne fonctionnent pas si une panne d'alimentation de l'Appareil de téléphonie IP ainsi qu'une panne d'alimentation du modem à large bande et le cas échéant, du routeur survient. Le service et la composition du 911 ne fonctionneront pas tant que le courant ne sera pas rétabli. (ORICOM recommande la mise en place d'une pile de secours UPS « Alimentation sans coupure » pour le modem à large bande, le routeur et l'Appareil de téléphonie IP)

7.3 Le CLIENT accepte et comprend que les interruptions de service ou la suspension ou la résiliation du service par son fournisseur de large bande ou de son fournisseur de service Internet (FSI) ou par ORICOM empêchera le fonctionnement de TOUS les services, y compris la composition du 911.

7.4 Le CLIENT accepte et comprend que les interruptions de service causées par l'interruption temporaire de son compte résultant de problèmes de facturation empêcheront le fonctionnement de TOUS les services, y compris la composition du 911.

7.5 Le CLIENT accepte et comprend qu'une interruption de service causée par toute autre raison empêchera le fonctionnement de TOUS les services, y compris la composition du 911. De telles interruptions peuvent avoir plusieurs causes, y compris, mais ne se limitant pas, aux causes décrites dans le présent contrat.

7.6 Le CLIENT accepte et comprend que la responsabilité d'ORICOM se limite à toute interruption de service ou à l'incapacité de composer le 911 à partir de sa ligne ou de rejoindre le personnel du service d'urgence tel qu'inclus dans le présent document. Le CLIENT consent à défendre, indemniser et tenir à couvert ORICOM, son équipe de direction, ses employés, ses affiliés et ses agents ainsi que tout autre fournisseur procurant au

CLIENT des services liés au présent Contrat ou au service d'ORICOM, de toutes réclamations, pertes, dommages, amendes, peines, coûts et dépenses (y compris, mais non restreintes aux frais d'avocats raisonnables) encourus par, ou au nom du CLIENT ou de tout autre tiers ou utilisateur du service à la clientèle lié à l'absence, la panne ou l'interruption du service, y compris la composition du 911 ou de l'incapacité du CLIENT ou de tout autre tiers ou utilisateur du service de composer le 911 ou de joindre le personnel du service d'urgence.

8. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

8.1 Usage non autorisé - Le Client convient d'aviser Oricom Internet de tout usage non autorisé de son compte ou de toute brèche ou faille de sécurité qui est portée à sa connaissance, plus particulièrement lorsque le Client utilise sa propre passerelle IP. Les données de configuration sont strictement confidentielles et ne devraient en aucun cas être divulguées à des tiers.

8.2 Utilisation à l'extérieur du Canada ou des États-Unis - Oricom Internet ne supporte pas le Service aux clients situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Si un appareil est installé en dehors du Canada et des États-Unis et que le Service est utilisé, il y a un risque pour qu'une telle activité viole une loi du pays où le Service est utilisé. Le Client est responsable pour toute utilisation du Service et/ou de l'appareil par toute personne qui utilise le Service ou l'Appareil qui lui est fourni et Oricom Internet n'accepte aucune responsabilité dans ces cas. De plus, Oricom Internet se réserve le droit de limiter ou de terminer l'accès au Service à partir de certains pays sélectionnés.

8.3 Terminaison du service avec appareil en location - L'Appareil ne doit pas être endommagé et doit être retourné dans les conditions originales à la terminaison du Service. Toute la documentation et l'emballage doivent être retournés également.

9. DROIT, MARQUE DE COMMERCE, USAGE NON AUTORISÉ DE L'APPAREIL

Le Service et toutes les informations, documents, logiciels et matériel concernant le service de téléphonie IP sur le site d'ORICOM ainsi que les noms, marques de commerce, fonctionnement du service («propriété intellectuelle») sont la propriété exclusive d'ORICOM ou de ses concédants de licence et sont protégés par les lois de propriété intellectuelle et par les traités de disposition internationaux. Si vous décidez d'utiliser le Service à l'aide d'un appareil qui n'a pas été fourni par ORICOM, ORICOM se réserve le droit d'interdire de façon particulière ou de façon générale l'utilisation du Service.

10. GARANTIE, LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

10.1 Garanties - Les descriptions concernant le Service ou l'Appareil, si présentes, par ORICOM ou les installateurs sont à but informatif et ne sont pas données comme garantie d'aucune sorte.

10.2 Limitation de responsabilité - Les parties acceptent que, sous aucune circonstance, ORICOM, ses officiers, directeurs, employés, agents, partenaires, fournisseurs ou tout autre fournisseur de services qui fournit un service au CLIENT en lien avec ce Contrat ou le Service ne peuvent être tenus responsables envers le CLIENT ou toute autre personne pour tout dommage actuel, direct, consécutif, spécial, incidentiel, punitif ou exemplaire ou pour tout autre dommage incluant, mais n'étant pas limité à des pertes de données, de revenu ou de profit quelles qu'elles soient, peu importe la capacité anticipée résultante de la fourniture du Service ou d'une quelconque manière en relation à ce Contrat résultant, soit de (i) l'utilisation du Service par le CLIENT (ii) les fautes, omissions, interruptions, pertes, vols ou effacements de fichiers, erreurs, défauts, délais dans l'opération ou la transmission, ou (iii) tous ratés de performance ou autre en lien avec le Service ou ce Contrat ou découlant de ou en lien avec l'utilisation ou l'impossibilité d'utilisation du Service, incluant l'impossibilité de signaler le 911 ou d'accéder à des services d'urgence par le Service; des dégradations de qualité du Service,

panne de l'Appareil, erreurs, omissions, interruptions, ou défauts de l'équipement, événements de force majeure incluant, mais n'étant pas limités aux catastrophes naturelles; grèves; feux; guerres; émeutes; actions du gouvernement, qui sont causées par n'importe quelles raisons. Les limites décrites ici s'appliquent aux poursuites fondées sur des violations de contrat, violations de garanties, responsabilités de produits, responsabilités extra contractuelles et toutes autres théories de responsabilités et s'appliquent, peu importe, si ORICOM était informé de la possibilité de ces types de dommages particuliers.

10.3 Indemnisation - Le CLIENT accepte de devoir défendre, indemniser et tenir non-responsable ORICOM, ses officiers, directeurs, employés, partenaires, agents et tout autre fournisseur de services qui fournit du service au CLIENT en lien avec ce Contrat, de toutes réclamations, pertes, dommages, amendes, pénalités, coûts ou dépenses (incluant, mais n'étant pas limités à des frais de mandataire raisonnables) pour le ou au nom du CLIENT ou tout autre tiers parti ou utilisateur du Service, relatif à ce Contrat ou en violation de ce Contrat, les Services incluant, mais non limité à l'appel du 911 ou de l'Appareil. Ce paragraphe reste valide même après la terminaison de ce Contrat.

Version : 26 avril 2021